



Optimalisasi kualitas pelayanan pendidikan melalui peningkatan akuntabilitas dan transparansi pengelolaan keuangan

Euis Nessia Fitri¹, Desi Kurniawati²

^{1,2}Universitas Pamulang

Email Penulis :

nessiafitri@gmail.com¹

kurniawatidesi63@gmail.com²

Article Info

Article history:

Received: 2020-10-31

Accepted: 2021-06-20

Published: 2021-07-12

Kata Kunci: Akuntabilitas,
Kualitas Pelayanan,
Transparansi

Abstract

This study examines the effect of accountability and transparency in financial management on improving the quality of education services in Vocational High Schools (SMK) in South Tangerang. The data collection method used a questionnaire with a scale of 1 to 5. This study's final sample was 115 respondents from school principals, school committees, teachers, and administrative staff from 19 vocational schools in South Tangerang. The data analysis method uses structural equation modeling (SEM) with Smart PLS. The study indicates that accountability and transparency are proven to affect the quality of education services. Clarity of targets and accuracy of financial statements are the most dominant dimensions determining accountability. Transparency is determined by the dimensions of the availability of audit reports and performance reports, while the quality of service is by assurance and empathy. This study implies the importance of educational institutions to increase their transparency and accountability to optimize the quality of education services.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh akuntabilitas dan transparansi pengelolaan keuangan terhadap peningkatan kualitas pelayanan pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) se-Kota Tangerang Selatan (Tangsel). Metode pengumpulan data menggunakan kuisioner dengan skala 1 hingga 5. Sampel final dari penelitian ini sebanyak 115 responden yang merupakan para kepala sekolah, komite sekolah, guru, dan staf tata usaha dari 19 SMK yang ada di Tangsel. Metode analisis data menggunakan structural equation modeling (SEM) dengan Smart PLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akuntabilitas dan transparansi terbukti mempengaruhi kualitas pelayanan pendidikan. Kejelasan sasaran dan akurasi laporan keuangan menjadi dimensi yang paling dominan menentukan akuntabilitas. Transparansi paling dominan ditentukan oleh dimensi ketersediaan laporan hasil audit, dan laporan hasil kinerja, sedangkan kualitas pelayanan oleh assurance dan empathy. Penelitian ini berimplikasi pada pentingnya institusi pendidikan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitasnya untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan pendidikan.

Cara Mengutip :

Fitri, E.N., & Kurniawati, D. (2021). Optimalisasi kualitas pelayanan pendidikan melalui peningkatan akuntabilitas dan transparansi pengelolaan keuangan. *Keberlanjutan : Jurnal Manajemen dan Jurnal Akuntansi*, 6(1), 1-14

doi: <http://dx.doi.org/10.32493/keberlanjutan.v6i1.y2021.p15-26>

PENDAHULUAN

Kualitas lulusan suatu institusi pendidikan erat ditentukan oleh kualitas pelayanan pendidikan itu sendiri. Peningkatan kualitas pelayanan pendidikan menjadi suatu keharusan. Begitupun halnya dengan kualitas pelayanan di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) di Tangerang Selatan (Tangsel) yang juga harus menjadi perhatian. Hal ini salah satunya karena tingkat pengangguran terbuka lulusan SMK di daerah penyangga Ibukota ini masih tinggi. Berdasarkan data tahun 2017, angka pengangguran terbuka di Tangsel mencapai 48 ribu orang dengan persentase lulusan SMK yang mendominasi (Central Bureau of Statistics Indonesia, 2020).

Baik itu SMK negeri maupun swasta, sama-sama perlu mengutamakan kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan pendidikannya. Kualitas pelayanan itu akan menjadi kunci kesuksesan penyelenggaraan pendidikan secara umum. Kualitas pelayanan dalam pendidikan mencakup pemberian layanan pembelajaran, ketersediaan sarana dan prasarana pendidikan yang memadai. Menurut Reeves & Bylund (2005) sejak akuntabilitas digunakan untuk mendorong kesetaraan antara kualitas pendidikan di sekolah pedesaan dengan perkotaan, maka *trend* akuntabilitas menjadi kajian-kajian yang diterima dalam dunia pendidikan. Ini artinya, akuntabilitas di sekolah dapat menjadi salah satu penentu kualitas penyelenggaraan pendidikan.

Berdasarkan penelitian Hermansyah et al. (2019) akuntabilitas dan transparansi pengelolaan keuangan terbukti dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Di samping itu, akuntabilitas dianggap sangat penting bagi institusi pendidikan. Terbukti, di Amerika Serikat saja akuntabilitas dianggap sangat esensial dalam menciptakan hubungan yang sehat antara sekolah dengan pengguna layanan pendidikannya. Selain itu, akuntabilitas juga menghasilkan kualitas yang tinggi dan keadilan bagi siswa (Langberg et al., 2013).

Para penentu kebijakan pendidikan di Amerika Serikat sejak memberlakukan program *no child behind act* (NCBA) memfokuskan peningkatan kualitas dan kinerja sekolah dengan meningkatkan akuntabilitas. Akuntabilitas tersebut menjadi upaya memberlakukan standar nyata dalam output pendidikan. Di samping itu, akuntabilitasnya juga dibangun dengan memberlakukan aturan terkait dengan pelaporan wajib kepada publik mengenai kinerja sekolah serta pemberian sanksi kepada sekolah apabila tidak memenuhi standar yang ditetapkan (Gill et al., 2016).

Apabila akuntabilitas di negara maju seperti Amerika saja menjadi perhatian yang sangat serius, di Indonesia juga seharusnya demikian. Namun sayangnya, akuntabilitas seringkali tidak dijadikan sebagai aspek penting dalam penyelenggaraan pendidikan di Indonesia. Khususnya bagi sekolah swasta, akuntabilitas seringkali dikesampingkan. Apalagi, bagi sekolah swasta yang dimiliki oleh orang pribadi dalam naungan suatu yayasan, kerap kali menutup informasi-informasi keuangannya. Padahal, kondisi ini cenderung memicu *distrust* baik itu dari para pengguna layanan pendidikan bahkan bagi anggota organisasi dalam institusi pendidikan itu sendiri.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan peneliti atas persepsi para pengguna layanan pendidikan SMK di Kota Tangsel pada tahun 2019 terhadap indikator akuntabilitas dan transparansi di sekolahnya masing-masing, ditemukan bahwa fakta hanya sebanyak 24% dari total responden yang mengaku mendapatkan akses informasi dalam pengelolaan keuangan sekolah. Survei ini menunjukkan bahwa akuntabilitas dan transparansi pengelolaan keuangan SMK di Tangsel cenderung masih rendah. Padahal, akuntabilitas dan transparansi sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. Berdasarkan hal itu, penelitian ini bermaksud untuk menguji pengaruh akuntabilitas dan transparansi terhadap kualitas pelayanan pendidikan pada SMK di Kota Tangsel untuk memperkuat dasar asumsi terkait urgensi akuntabilitas dan transparansi bagi SMK.

LANDASAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Kualitas pelayanan menjadi fokus utama setiap instansi maupun perusahaan. Baik itu instansi pemerintahan, hingga instansi pendidikan. Menurut Hakim & Suhendar (2019), kinerja organisasi merupakan salah satu kunci untuk kualitas pelayanan publik sehingga kesuksesan realisasi program dapat dilaksanakan. Penelitian Hermansyah et al. (2019) membuktikan secara empiris bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh akuntabilitas dan transparansi. Dalam hal ini, indikator akuntabilitas diantaranya mencakup proses pembuatan keputusan yang dilakukan secara tertulis, akurasi dan kelengkapan informasi yang berkaitan dengan cara mencapai sasaran, kejelasan sasaran yang diambil, penyebaran informasi, serta sistem informasi manajemen yang diiringi oleh monitoring hasil (Krina, 2003).

Menurut Damayanti et al. (2017) peningkatan akuntabilitas perlu dilakukan melalui peningkatan kualitas informasi publik. Dalam lingkungan sekolah, kualitas informasi publik ini dapat mencakup informasi terkait dengan pengelolaan keuangan, administrasi akademik, realisasi program pembangunan sarana dan prasarana maupun program peningkatan kualitas penyelenggaraan pendidikan, hingga kebijakan-kebijakan sekolah terkait pencapaian 8 standar pendidikan (kualitas alumni, isi, proses, sarana prasarana, pengelolaan, pembiayaan, penilaian, dan pendidik-tenaga kependidikan).

Sebuah riset di Amerika Serikat dari McLeod (2012) menyatakan bahwa akuntabilitas bahkan dapat tercipta dalam sebuah kelas pada proses pembelajaran. Akuntabilitas di dalam kelas tersebut dapat ditunjukkan melalui peserta didik yang akuntabel dan guru yang akuntabel. Dalam hal ini, sekolah perlu menerapkan prosedur, standar, dan tujuan akuntabilitas yang jelas agar prestasi belajar siswa dapat ditingkatkan. Berdasarkan hal ini, akuntabilitas pendidikan dapat dipahami bukan saja berlaku bagi pemegang kebijakan di sekolah, tetapi juga harus ikut serta diterapkan oleh peserta didik dan guru.

Di negara maju seperti Amerika Serikat sekalipun, aspek akuntabilitas dalam penyelenggaraan pendidikan menjadi hal yang diutamakan. Sebagaimana yang diutarakan bahwa akuntabilitas digunakan sebagai fokus untuk meningkatkan kualitas dan kinerja sekolah di Amerika. Menurut Jennings (2010) tuntutan untuk menciptakan akuntabilitas di lembaga sekolah Amerika mencakup 3 hal yaitu mengumpulkan informasi mengenai target-target penting melalui jaringannya, memaknai kebutuhan publik dengan memfilter informasi berdasarkan pengalaman dan biografi kepala sekolah, dan memposisikan tuntutan akuntabilitas berdasarkan logika agensi.

Akuntabilitas dunia pendidikan di Amerika sudah menjadi semacam tuntutan yang perlu dipenuhi. Standar dan akuntabilitas telah menjadi fokus kebijakan pemerintah Amerika sebagai bagian dari reformasi kebijakan pendidikan di sana. Meskipun pada awal diberlakukannya, kebijakan ini cenderung berlawanan dengan penelitian-penelitian yang menyatakan perlunya membangun hubungan sosio-emosional dalam mewujudkan prestasi akademik yang sehat (Ruff, 2011).

Terlepas dari pertentangan ini, dalam sejumlah riset akuntabilitas dinilai sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. Sebagaimana dalam penelitian Dwiharja & Kurrohman (2017) yang menyatakan bahwa akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan anggaran pendapatan dan belanja sekolah (APBS) terbukti mempengaruhi partisipasi komite sekolah. Dalam konteks ini, partisipasi komite sekolah dianggap sebagai salah satu ciri yang menunjukkan adanya kualitas pelayanan yang baik. Tanpa adanya kualitas pelayanan yang baik dari sekolah, komite sekolah cenderung akan merasa kurang puas sehingga peranannya dalam mendukung kebijakan sekolah tidak akan maksimal.

Adapun dalam penelitian McCormick et al. (2015) akuntabilitas di sekolah dapat diukur dengan menggunakan persepsi guru atas 4 item utama. Pertama, tinggi rendahnya

ekspektasi sekolah atas standar kemampuan dan kualitas yang dimiliki peserta didik. Kedua, standar ujian yang tinggi dari guru kepada peserta didiknya. Ketiga, adanya pengukuran yang jelas atas progres kemampuan peserta didik. Keempat, adanya data yang jelas mengenai prestasi peserta didik untuk menentukan keputusan instruksional dalam pembelajaran. Berdasarkan hal itu, dapat dipahami bahwa akuntabilitas di lingkungan pendidikan tidak hanya berkaitan dengan pengelolaan keuangan, tetapi juga mengenai kepastian akan kualitas peserta didiknya.

Sejumlah penelitian diantaranya dari Mokoagow et al. (2018), Anwar (2015), Hermansyah et al. (2019), Putri (2019), dan Qurratulain (2011) membuktikan akuntabilitas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan hal itu, hipotesis yang disusun dalam penelitian ini yakni :

H₁: Akuntabilitas Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMK se-Kota Tangerang Selatan

Mengoptimalkan kualitas pelayanan pendidikan tidak hanya dipengaruhi oleh akuntabilitas. Variabel lain yang dianggap menentukan kualitas pelayanan adalah transparansi. Dalam hal ini, menurut Renz (2016) transparansi mencakup kegiatan pengumpulan, penyusunan, dan pembuatan informasi agar tersedia untuk publik. Atas dasar itu, dapat dipahami bahwa transparansi dalam lingkup sekolah berarti tidak menutup-nutupi informasi terkait dengan pengelolaan pendidikan yang dilaksanakan.

Dalam penelitian Nurrikkiana et al. (2017) transparansi terbukti berpengaruh terhadap kepercayaan stakeholders. Hal ini mengindikasikan bahwa publik memerlukan adanya transparansi agar lebih mendukung dan kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh instansi sektor publik, termasuk instansi pendidikan. Terlebih karena dalam penelitian Ririh & Pratiwi (2018) dinyatakan bahwa terdapat hubungan korelasional yang signifikan antara kepercayaan publik dengan kualitas pelayanan dalam lingkungan sekolah karakter di Jakarta.

Penelitian Hermansyah et al. (2019) secara eksplisit menyatakan bahwa transparansi pengelolaan keuangan terbukti mempengaruhi kualitas pelayanan. Dalam konteks ini, transparansi pengelolaan keuangan dapat dipahami sebagai fitur penting dalam kebijakan keuangan. Transparansi memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi keuangan suatu instansi serta membuatnya lebih berkontribusi terhadap penggalangan dana. Selain itu, transparansi juga dapat meningkatkan akuntabilitas pemerintahan serta kepercayaan publik dan mereduksi kemungkinan terjadinya korupsi (Ott et al., 2018).

Keberadaan transparansi meminimalisir budaya organisasi yang negatif di lingkungan sekolah. Konflik yang terjadi di lingkungan organisasi sekolah seringkali terjadi karena tidak adanya asas transparansi dalam pengelolaan keuangan sekolahnya. Bahkan, orangtua siswa yang dalam hal ini adalah komite sekolah sekalipun cenderung kurang mendukung program sekolah apabila tidak terjadi transparansi dalam hal pengelolaan keuangannya.

Transparansi pengelolaan keuangan juga cenderung akan membuat suasana yang lebih sehat di sekolah. Hal ini karena kepala sekolah, para guru struktural bahkan staf kepegawaian tidak memiliki beban, sehingga dapat mengeluarkan potensi terbaiknya dalam bekerja. Dengan demikian, transparansi pengelolaan keuangan ini akan mendorong terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan jasa pendidikannya. Terlebih, sejumlah penelitian diantaranya dari Hermansyah et al. (2019), Akhmadi (2014), Trisnawati (2019), dan Nurrikkiana et al. (2017) membuktikan bahwa transparansi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan hal itu, hipotesis yang disusun dalam penelitian ini yakni :

H₂: Transparansi Pengelolaan Keuangan Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMK se-Kota Tangerang Selatan

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menguji model teoritis atau keterhubungan antar variabel penelitian. Metode kuantitatif digunakan untuk mendeskripsikan kondisi data secara kuantitatif serta melakukan uji hipotesis atas teori serta logika yang dipergunakan saat menyusun kerangka pemikiran. Atas dasar itu, berdasarkan pendekatannya, penelitian ini juga dapat disebut sebagai *hypotesys research*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner untuk mengambil data primer yang berkaitan dengan seluruh variabel penelitian. Setiap kuisisioner disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel penelitian.

Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pendidikan yakni keandalan, responsif, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* (Rinala et al., 2013). Akuntabilitas diukur dengan memodifikasi instrumen penelitian Auditya & Husaini (2013) yakni pembuatan keputusan tertulis, akurasi dan kelengkapan informasi keuangan, kejelasan sasaran, penyebarluasan informasi, serta sistem informasi manajemen. Indikator transparansi penggunaan anggaran, diukur dengan mengacu pada Krina (2003) yakni publikasi laporan keuangan, laporan keuangan aksesible, ketersediaan sistem informasi, sistem pemeriksaan, dan ketersediaan informasi kinerja. Adapun Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan *structural equation modeling* dengan aplikasi Smart PLS. Di samping itu, data juga dianalisis statistik deskriptifnya dengan bantuan aplikasi SPSS versi 22.

Data dalam penelitian ini dihimpun dari Juni hingga September 2020 dengan menggunakan kuesioner online. Total kuesioner yang disebar dan diisi oleh para responden adalah sebanyak 143. Dari jumlah ini selanjutnya hanya diambil sebanyak 115 sebagai sampel final. Responden dalam penelitian ini adalah para komite sekolah, kepala sekolah, wakil kepala sekolah, staf, dan guru SMK di Kota Tangerang Selatan. Indikator dan pengukuran variabel dalam penelitian ini dapat terlihat dari tabel sebagaimana berikut ini:

Tabel 1. Pengukuran Variabel Penelitian

| Variabel | Dimensi | Indikator | Instrumen | Skala Pengukuran |
|--|---|------------------|-------------|------------------|
| Kualitas Pelayanan Pendidikan (Y) | Keandalan | K1, K2, K3 | Kuisisioner | Likert |
| | Responsif | R1, R2, R3 | | |
| | <i>Assurance</i> | A1, A2, A3 | | |
| | <i>Empathy</i> | E1, E2, E3 | | |
| | <i>Tangible</i> | T1, T2, T3 | | |
| Akuntabilitas (X1) | Pembuatan keputusan dilakukan secara tertulis | PA1, PA2, PA3 | Kuisisioner | Likert |
| | Akurasi dan kelengkapan informasi keuangan | AK1, AK2, AK3 | | |
| | Kejelasan sasaran yang diambil | KS1, KS2, KS3 | | |
| | Penyebarluasan informasi | PI1, PI2, PI3 | | |
| | Sistem informasi manajemen | SI1, SI2, SI3 | | |
| Transparansi Pengelolaan Anggaran (X2) | Publikasi Laporan Keuangan | PLK1, PLK2, PLK3 | Kuisisioner | Likert |
| | Laporan Keuangan Aksesibel | LKA1, LKA2, LKA3 | | |
| | Ketersediaan Sistem Informasi | KSI1, KSI2, KSI3 | | |
| | Ketersediaan Laporan Pemeriksaan | KL1, KL2, KL3 | | |
| | Ketersediaan Informasi Kinerja | KI1, KI2, KI3 | | |

Penelitian ini menggunakan *structural equation modeling* berbasis *partial least square* (SEM-PLS) sebagai metode analisisnya. Alasan digunakannya SEM-PLS adalah

karena penelitian ini menguji hubungan struktural antar variabel latent dengan jumlah dimensi dan indikator yang relatif banyak. Selain itu, SEM-PLS digunakan karena metode ini cenderung dapat mengestimasi hubungan antar variabel yang banyak secara sekaligus (Garson, 2018).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 22. Tujuan analisis ini adalah untuk sentral tendensi dari data penelitian. Data yang dianalisis merupakan hasil dari jawaban kuesioner. Berikut gambaran hasil analisis statistik deskriptif dari setiap variabel penelitian:

Tabel 2. Hasil Statistik Deskriptif Variabel

| Variabel | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|-----|---------|---------|--------|----------------|
| Transparansi | 115 | 1.00 | 5.00 | 3.6343 | .75724 |
| Akuntabilitas | 115 | 1.00 | 5.00 | 3.3906 | 1.21639 |
| Kualitas_Pelayanan | 115 | 1.00 | 5.00 | 4.0829 | .77935 |

Sumber : data diolah peneliti

Berdasarkan tabel 2, terlihat bahwa rata-rata jawaban responden untuk variabel transparansi dan akuntabilitas menunjukkan kondisi yang moderat. Sementara untuk kualitas pelayanan, rata-rata responden menunjukkan kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan cenderung berada pada kategori yang baik. Besarnya standar deviasi yang ditunjukkan dari variabel akuntabilitas menunjukkan bahwa sejumlah sekolah sudah menerapkan prinsip akuntabilitas yang baik, namun sebagian lagi justru sebaliknya.

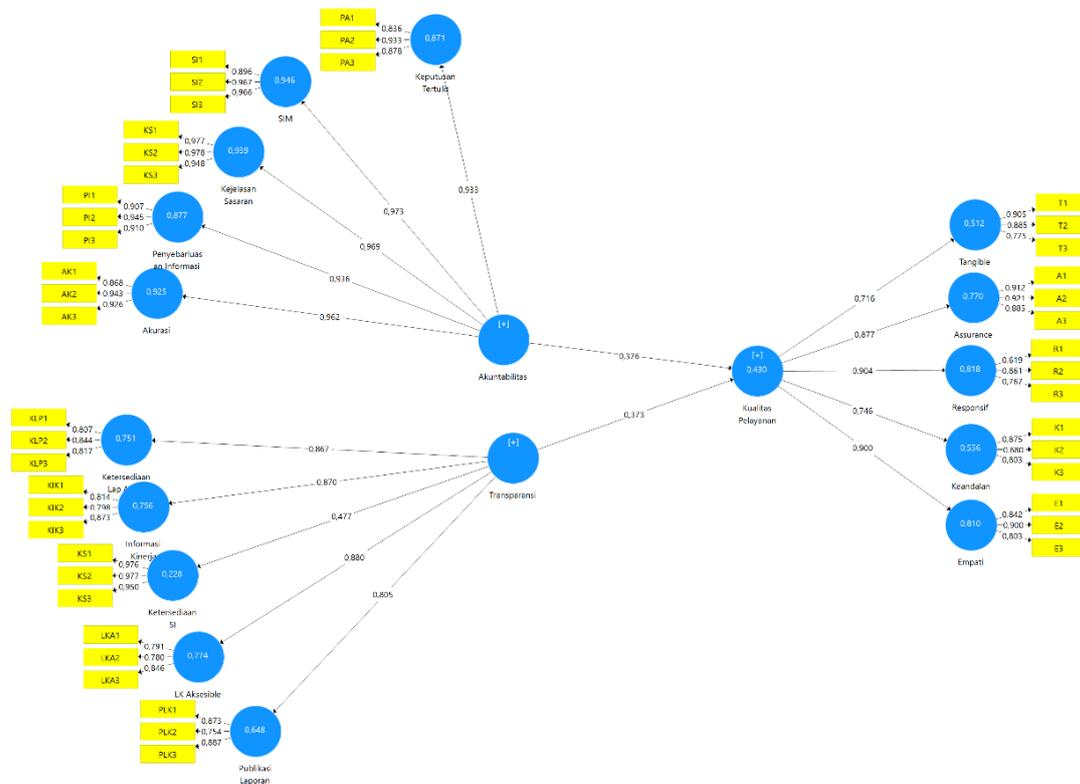
Selanjutnya, untuk memasuki analisis SEM-PLS, data penelitian ini perlu diuji validitas dan reliabilitas konstraknya. Uji validitas menggunakan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) sedangkan uji reliabilitas dengan melihat nilai *Composite reliability*. Apabila nilai AVE lebih dari 0,5 maka konstruk dinyatakan reliabel. Kemudian apabila nilai *composite reliability* lebih besar dari 0,7, maka konstruk dinyatakan reliabel. Hasil pengujiannya dapat terlihat dari tabel berikut ini :

Tabel 3. Hasil Pengujian Awal Validitas dan Reliabilitas Konstruk

| | Composite Reliability | Keterangan | Average Variance Extracted (AVE) | Keterangan |
|--------------------------|-----------------------|------------|----------------------------------|-------------|
| Akuntabilitas | 0,982 | Reliabel | 0,783 | Valid |
| Akurasi | 0,938 | Reliabel | 0,834 | Valid |
| Assurance | 0,932 | Reliabel | 0,821 | Valid |
| Empati | 0,886 | Reliabel | 0,721 | Valid |
| Informasi Kinerja | 0,868 | Reliabel | 0,688 | Tidak Valid |
| Keandalan | 0,831 | Reliabel | 0,624 | Tidak Valid |
| Kejelasan Sasaran | 0,978 | Reliabel | 0,937 | Valid |
| Keputusan Tertulis | 0,914 | Reliabel | 0,781 | Valid |
| Ketersediaan Lap Audit | 0,863 | Reliabel | 0,677 | Tidak Valid |
| Ketersediaan SI | 0,978 | Reliabel | 0,937 | Valid |
| Kualitas Pelayanan | 0,931 | Reliabel | 0,481 | Tidak Valid |
| LK Aksesible | 0,848 | Reliabel | 0,650 | Tidak Valid |
| Penyebarluasan Informasi | 0,944 | Reliabel | 0,848 | Valid |
| Publikasi Laporan | 0,877 | Reliabel | 0,706 | Valid |

| | | | | |
|--------------|-------|----------|-------|-------------|
| Responsif | 0,797 | Reliabel | 0,571 | Tidak Valid |
| SIM | 0,961 | Reliabel | 0,890 | Valid |
| Tangible | 0,892 | Reliabel | 0,734 | Valid |
| Transparansi | 0,927 | Reliabel | 0,465 | Tidak Valid |

Model awal (sebelum dilakukan perbaikan) dari penelitian ini adalah sebagai berikut



Gambar 1. Model Awal Penelitian Sebelum Perbaikan

Mengacu pada tabel 3, terdapat 7 dimensi atau manifes variabel yang tidak valid. Mekanisme yang dilakukan untuk memperbaiki model tersebut adalah dengan menghapus indikator yang mendapatkan nilai terkecil secara terus-menerus hingga model menjadi valid. Dimana, hasil pengujiannya adalah sebagaimana berikut :

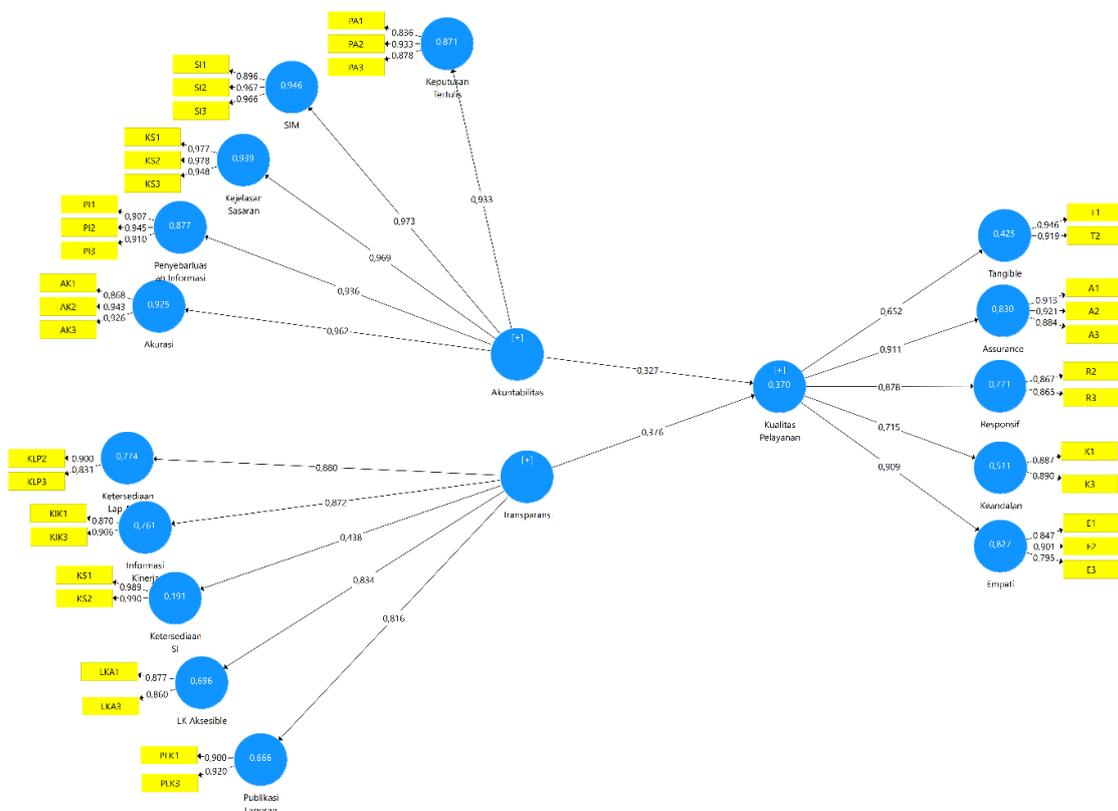
Tabel 4. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Konstruk Setelah Perbaikan

| | Composite Reliability | Average Variance Extracted (AVE) | Keterangan |
|------------------------|-----------------------|----------------------------------|------------|
| Akuntabilitas | 0,982 | 0,783 | Valid |
| Akurasi | 0,938 | 0,834 | Valid |
| Assurance | 0,932 | 0,821 | Valid |
| Empati | 0,885 | 0,721 | Valid |
| Informasi Kinerja | 0,882 | 0,789 | Valid |
| Keandalan | 0,882 | 0,789 | Valid |
| Kejelasan Sasaran | 0,978 | 0,937 | Valid |
| Keputusan Tertulis | 0,914 | 0,781 | Valid |
| Ketersediaan Lap Audit | 0,858 | 0,751 | Valid |

| | | | |
|--------------------------|-------|-------|-------|
| Ketersediaan SI | 0,990 | 0,979 | Valid |
| Kualitas Pelayanan | 0,932 | 0,520 | Valid |
| LK Aksesible | 0,860 | 0,754 | Valid |
| Penyebarluasan Informasi | 0,944 | 0,848 | Valid |
| Publikasi Laporan | 0,906 | 0,829 | Valid |
| Responsif | 0,857 | 0,750 | Valid |
| SIM | 0,961 | 0,890 | Valid |
| Tangible | 0,930 | 0,870 | Valid |
| Transparansi | 0,908 | 0,504 | Valid |

Sumber : data diolah peneliti

Setelah dilakukan perbaikan, terlihat bahwa seluruh konstruk dalam penelitian ini dinyatakan reliabel dan valid sehingga metode analisis SEM dapat dilakukan. Adapun model akhir penelitian setelah dilakukannya perbaikan atas validitas dan reliabilitas konstruk penelitian adalah sebagai berikut :



Gambar 2. Model Penelitian Setelah Perbaikan

Dari gambar diatas, terlihat bahwa variabel akuntabilitas paling besar ditentukan oleh konstruk sistem informasi manajemen. Transparansi lebih dominan ditentukan oleh ketersediaan laporan hasil audit, sementara kualitas pelayanan lebih besar ditentukan oleh assurance atau jaminan bahwa pelayanan akan diberikan secara pasti dan akurat. Berikut adalah dimensi-dimensi yang paling menentukan variabel transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan :

Tabel 5. Kontribusi Dimensi terhadap Variabel

| Kontribusi Dimensi terhadap Variabel | Sample Mean (M) | Standard Deviation (STDEV) | T Statistics (O/STDEV) | P Values |
|---|-----------------|----------------------------|--------------------------|----------|
| Akuntabilitas -> Akurasi LK | 0.962 | 0.007 | 143.530 | 0.000 |
| Akuntabilitas -> Kejelasan Sasaran | 0.969 | 0.006 | 153.886 | 0.000 |
| Akuntabilitas -> Keputusan Tertulis_ | 0.934 | 0.013 | 72.545 | 0.000 |
| Akuntabilitas -> Penyebarluasan Informasi | 0.936 | 0.018 | 51.185 | 0.000 |
| Akuntabilitas -> SI Manajemen | 0.973 | 0.007 | 137.948 | 0.000 |
| Kualitas Pelayanan -> Assurance | 0.946 | 0.011 | 86.877 | 0.000 |
| Kualitas Pelayanan -> Empathy | 0.922 | 0.015 | 60.634 | 0.000 |
| Kualitas Pelayanan -> Keandalan | 0.621 | 0.086 | 7.272 | 0.000 |
| Kualitas Pelayanan -> Responsif | 0.799 | 0.045 | 17.907 | 0.000 |
| Kualitas Pelayanan -> Tangible | 0.596 | 0.075 | 8.102 | 0.000 |
| Transparansi -> Informasi Kinerja | 0.879 | 0.023 | 38.172 | 0.000 |
| Transparansi -> Ketersediaan Lap Audit | 0.917 | 0.017 | 54.810 | 0.000 |
| Transparansi -> Ketersediaan SI | 0.698 | 0.051 | 13.608 | 0.000 |
| Transparansi -> LK Aksesible | 0.720 | 0.056 | 13.055 | 0.000 |
| Transparansi -> Publikasi Laporan | 0.725 | 0.066 | 11.143 | 0.000 |

Sumber : data diolah penulis

Berdasarkan tabel 5, terlihat bahwa dimensi yang paling berkontribusi terhadap akuntabilitas yakni kejelasan sasaran dan akurasi laporan keuangan. Untuk variabel kualitas pelayanan, dimensi yang paling menentukannya yakni *assurance* dan *empathy*. Sementara variabel transparansi, paling besar ditentukan oleh ketersediaan laporan audit serta informasi kinerja. Selanjutnya, pengujian *Goodness of Fit* atau uji kesesuaian model atau juga *outer model* dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai R Square dari hasil analisis SEM yang telah dilakukan. Hasilnya menunjukkan bahwa R Square variabel kualitas pelayanan sebesar 0,370 yang menunjukkan bahwa varians yang terjadi dalam kualitas pelayanan ditentukan oleh sebesar 37 persen varians yang terjadi dalam transparansi dan akuntabilitas. Sementara 63,3 persen sisanya ditentukan oleh variabel-variabel lain di luar model penelitian.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dapat terlihat dari tabel sebagaimana berikut :

Tabel 6. Pengujian Hipotesis

| No Hipotesis | Pengaruh | T Statistics (O/STDEV) | P Values | Keputusan |
|--------------|-------------------------------------|--------------------------|----------|-----------|
| H1 | Akuntabilitas -> Kualitas Pelayanan | 2.394 | 0.017 | Accepted |
| H2 | Transparansi -> Kualitas Pelayanan | 3.060 | 0.002 | Accepted |

Sumber : data diolah penulis

Berdasarkan tabel 6, terlihat bahwa akuntabilitas dan transparansi sama-sama terbukti signifikan mempengaruhi kualitas pelayanan. Hal ini dapat terlihat dari nilai P values dari masing-masing variabel yang lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menjadi salah satu bukti empiris bahwa akuntabilitas dan transparansi masih menjadi faktor penting yang harus ada pada setiap satuan pendidikan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Apabila ditinjau dari aspek besaran pengaruhnya, variabel kualitas pelayanan dipengaruhi oleh transparansi sebesar 3,060 poin sedangkan oleh akuntabilitas sebesar 2,394 poin.

Kondisi ini menunjukkan bahwa keberadaan transparansi cenderung lebih besar menentukan kualitas pelayanan.

Pengaruh Akuntabilitas terhadap Kualitas Pelayanan

Akuntabilitas dalam penelitian ini merupakan satu-satunya variabel yang seluruh konstruk pengukurannya dinyatakan valid. Artinya, indikator-indikator akuntabilitas yang dibangun cenderung dapat dipergunakan di banyak instansi pemerintahan maupun pendidikan. Penelitian ini menemukan adanya pengaruh signifikan dari akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan. Alasan utamanya yang menyebabkannya adalah bahwa akuntabilitas dapat meminimalisir terjadinya prasangka buruk dari lingkungan organisasi sehingga seluruh elemen organisasi cenderung dapat fokus untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Temuan ini cenderung senada dengan hasil penelitian yang dilakukan Anwar (2015), Hermansyah et al. (2019), Putri (2019), dan Qurratulain (2011). Masing-masing penelitian tersebut sama-sama mendapatkan bukti empiris bahwa akuntabilitas dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan institusi. Hasil penelitian ini juga mengokohkan akuntabilitas sebagai salah satu dasar penyelenggaraan organisasi yang baik (*good governance*). Keberadaan akuntabilitas tidak hanya ditentukan oleh keinginan atau motif semata, melainkan juga memerlukan kompetensi terkait dengan pengelolaan keuangan yang baik.

Apabila dilihat dari aspek validitasnya, kejelasan sasaran merupakan indikator yang cenderung lebih sulit diukur untuk menilai komponen akuntabilitas. Kejelasan sasaran dalam instansi pendidikan relatif memerlukan kejelasan visi dan supervisi yang dilakukan secara terus menerus. Jika tidak, maka orientasi kerja justru akan kehilangan arah dan sasarannya. Sebagaimana menurut hasil penelitian Pambudi & Murtini (2016) bahwa kejelasan sasaran cenderung tidak berkontribusi pada akuntabilitas.

Pengaruh Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian ini cenderung senada dengan hasil dari penelitian Hermansyah et al. (2019), Akhmadi (2014), Trisnawati (2019), dan Nurrizkiana et al. (2017) bahwa transparansi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Keberadaan transparansi dalam instansi pendidikan dapat memicu budaya kerja yang baik dan tidak menimbulkan saling curiga antar para anggota organisasi. Pada akhirnya, setiap anggota organisasi dapat fokus terhadap pemberian kualitas pelayanan bagi masyarakat.

Apabila dibandingkan dengan akuntabilitas, kontribusi transparansi terhadap kualitas pelayanan cenderung lebih besar. Hal ini menunjukkan bahwa transparansi yang dibangun di lingkungan SMK se-Kota Tangsel relatif lebih mudah dilaksanakan. Artinya, untuk menjadi transparan tidak memerlukan kompetensi khusus yang kompleks. Motif untuk transparan lebih kepada keinginan untuk lebih terbuka dan menghindari beragam praktek kecurangan. Lebih dari itu, transparansi sangat penting karena meningkatkan kepercayaan publik dan mereduksi kemungkinan terjadinya korupsi (Ott et al., 2018). Tingginya derajat pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan juga berkaitan dengan adanya pengawasan atau supervisi. Baik itu dari pimpinan, maupun dari instansi berwenang di atasnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian ini menunjukkan transparansi dan akuntabilitas di SMK se-Kota Tangsel cenderung menunjukkan kondisi yang moderat. Meski demikian, kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan cenderung berada dalam kategori yang baik. Apabila dilihat dari hasil pengujian hipotesis, baik itu transparansi maupun akuntabilitas sama-sama terbukti berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pendidikan. Akan tetapi, nilai R Square yang hanya

sebesar 0,370 menunjukkan bahwa masih banyak variabel lain di luar model penelitian ini yang mempengaruhi kualitas pelayanan pendidikan. Atas dasar itu penelitian berikutnya diharapkan dapat menguji kembali variabel-variabel lain yang secara teoritis dianggap dapat meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan diantaranya : supervisi pemerintah, kompensasi, hingga budaya organisasi. Sementara kepada pihak sekolah, diharapkan untuk meningkatkan derajat transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangannya agar dapat memaksimalkan kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmadi, A. (2014). Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Efektivitas Pelaksanaan Anggaran Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Batang Hari Akhmadi. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 5(3), 1–16.
- Anwar, F. N. (2015). *Pengaruh prinsip akuntabilitas publik terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung*. UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Auditya, L., & Husaini, L. (2013). Analisis pengaruh akuntabilitas dan transparansi pengelolaan keuangan daerah terhadap kinerja pemerintah daerah. *Jurnal Fairness*, 3(1), 21–41.
- Central Bureau of Statistics Indonesia. (2020). *Pengangguran Terbuka Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan 1986 - 2019*. Statistics Indonesia. <https://www.bps.go.id/statistable/2009/04/16/972/pengangguran-terbuka-menurut-pendidikan-tertinggi-yang-ditamatkan-1986---2019.html>
- Damayanti, R. A., Syarifuddin, S., Darmawati, D., & Indrijawati, A. (2017). Rekonstruksi Akuntabilitas: Sebuah Tinjauan Akuntansi dan Sistem Informasi dari Perspektif Lokal. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2013.v17.i2.2238>
- Dwiharja, L. M., & Kurrohman, T. (2017). Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Pengelolaan Anggaran Pendapatan Dan Belanja Sekolah (APBS) Terhadap Partisipasi Komite Sekolah (Studi Empiris Pada Sekolah Dasar Negeri Se-Kecamatan Patrang Kabupaten Jember). *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*. <https://doi.org/10.17509/jrak.v1i3.6696>
- Garson, G. D. (2018). Partial least squares: Regression & structural equation models. In *Multi-Label Dimensionality Reduction*. <https://doi.org/10.1201/b16017-6>
- Gill, B., Lerner, J., & Meosky, P. (2016). Reimagining Accountability in K-12 Education: A Behavioral Science Perspective. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2782611>
- Hakim, D. R., & Suhendar, D. (2019). Determinan Optimalisasi Kinerja Organisasi dengan Modmed Variabel Analisis (Studi pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kuningan). *Bisnet*, 2(2), 23–34.
- Hermansyah, I., Rahman, R., & Suherman, M. (2019). Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Survei Pada Dinas Daerah Kota Tasikmalaya). *Jurnal Akuntansi*, 13(1), 21–29.
- Jennings, J. L. (2010). School choice or schools' choice? Managing in an era of accountability. *Sociology of Education*, 83(3), 227–247.
- Krina, L. L. (2003). Indikator & Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi & Partisipasi. *Sekretariat Good Public Governance BPPN*.
- Langberg, J., Qureshi, T., & Deas, E. (2013). Community-Based Accountability: Best Practices for School Officials. In *Poverty & Race*.
- McCormick, M. P., Cappella, E., O'Connor, E. E., & McClowry, S. G. (2015). Context Matters for Social-Emotional Learning: Examining Variation in Program Impact by Dimensions of School Climate. *American Journal of Community Psychology*.

- <https://doi.org/10.1007/s10464-015-9733-z>
- McLeod, J. (2012). Students Perceptions of Accountability in Today'S Modern Classroom. *International Journal of Arts & Sciences*.
- Mokoagow, M., Ogotan, M., & Londa, V. Y. (2018). Pengaruh Akuntabilitas Kerja terhadap Kualitas Pelayanan pada PT POS Indonesia (Persero) Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(2).
- Nurrizkiana, B., Handayani, L., & Widiastuty, E. (2017). Determinan Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Daerah dan Implikasinya Terhadap Kepercayaan Public-Stakeholders. *Jurnal Akuntansi Dan Investasi*. <https://doi.org/10.18196/jai.18159>
- Ott, K., Mačkić, V., & Bronić, M. (2018). Budget transparency of local governments: The political economy of city and municipality budgets in Croatia. *Drustvena Istrazivanja*. <https://doi.org/10.5559/DI.27.4.03>
- Pambudi, W., & Murtini, H. (2016). Determinan Akuntabilitas Kinerja (Studi Kasus Pada Instansi Pemerintah Kabupaten Semarang). *Accounting Analysis Journal*, 5(2), 32–40.
- Putri, E. M. (2019). *Pengaruh Akuntabilitas Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Penertiban Rencana Kota di Dinas Penataan Ruang Kota Bandung*. FISIP UNPAS.
- Qurratulain, M. (2011). *Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII Subang)*. Universitas Komputer Indonesia.
- Reeves, E. B., & Bylund, R. A. (2005). Are rural schools inferior to urban schools? A multilevel analysis of school accountability trends in Kentucky. *Rural Sociology*. <https://doi.org/10.1526/0036011054831215>
- Renz, D. O. (2016). *The Jossey-Bass handbook of nonprofit leadership and management*. John Wiley & Sons.
- Rinala, I. N., Yudana, I. M., & Natajaya, I. N. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali. *Jurnal Administrasi Pendidikan Indonesia*, 4(1).
- Ririh, K. R., & Pratiwi, F. M. (2018). Pengembangan Model Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Sekolah Karakter di Jakarta. *Jurnal Optimasi Sistem Industri*. <https://doi.org/10.25077/josi.v17.n2.p188-197.2018>
- Ruff, R. R. (2011). School Counselor and School Psychologist Perceptions of Accountability Policy: Lessons from Virginia. *Qualitative Report*, 16(5), 1270–1290.
- Trisnawati, F. (2019). Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Pengelolaan Keuangan Madrasah Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Al-Iqtishad*, 14(01), 1–14. <https://doi.org/10.24014/jiq.v14i01.5436>